

课程名称	服务执行流程再造		
培训对象	服务相关管理和执行岗位	学 时	6 - 18 小时
课程目标	<ul style="list-style-type: none"> □ 服务不用做到最好，只要比对手好一点 □ 服务不用做得太多，只要做客户关心的 □ 服务要会说“NO”，拒绝客户有方法 		
课程内容	<p>第一章：服务备战</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 客户究竟如何看待服务？ <ul style="list-style-type: none"> ·为什么我们尽了力，客户还是不满意？ ·畅想：客户眼中的优质服务是怎样的？ □ 是看清客户还是看透自己？ <ul style="list-style-type: none"> ·服务心态转换：心明则眼亮 ·服务岗位是人生历练：练人品、练能力、练胆量 <p>第二章：服务诊断</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 明明白白客户的心 <ul style="list-style-type: none"> ·组成客户需求的3个维度：环境、信息、情感 ·望：观察客户的表面信息和行为轨迹给客户迅速分类 ·闻：你能听懂客户吗？ <ul style="list-style-type: none"> 聆听分层次：1听事实；2听情感；3听关联 ·问：组合拳：善用开放式和封闭式提问法找到你想要的 <ul style="list-style-type: none"> 1、 服务专业话术：提升语言技巧赢得客户好感 2、 避免破坏性的语言模式： <ul style="list-style-type: none"> 负面的、抱怨的、拒绝的、质疑的、限制的 ·切：判断客户要求合理性：揭开需求表层的“面纱” <p>第三章：服务辨别</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 辨别服务的四个模型： <ul style="list-style-type: none"> 任何客户面对任何服务都遵循如下服务模型，只有将客户的需求准确辨别和分类，才能使用有效工具和技能服务好客户 1. 有能力满足的客户合理要求 2. 无能力满足的客户合理要求 3. 有能力满足的客户非理要求 4. 无能力满足的客户非理要求 <p>第四章：服务执行</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 对待合理要求的处理方法 <ul style="list-style-type: none"> ·有能力满足的：1 给予客户更多的情感关注 <ul style="list-style-type: none"> 2 迅速解决客户问题 3 服务关键性事件：赞美客户 4 练习：阳光灿烂椅 ·无能力满足的：1 同理感受并说明原因 <ul style="list-style-type: none"> 2 提出解决方案 3 服务关键性事件：满足客户 		

	<p>4 视频教学:要买营业厅的客户</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 不合理的要求处理方法 ·有能力满足的：1、管理客户的期望值 <ul style="list-style-type: none"> 2、从中寻宝，商家必争之地 3、学会冷处理 4、服务关键性事件：说服客户 5 视频教学:要求退费的客户 ·无能力满足的：1、拒绝对方给理由 <ul style="list-style-type: none"> 2、学会给客户台阶下 3、服务关键性事件：拒绝客户 4 视频教学:假币风波 <p>第五章：服务收获</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 确认客户是否满意：强化客户满意瞬间感受 □ 服务总结：我做了什么客户满意或不满了？ □ 做客户信息记录：好记性不如烂笔头
<p>培训方式</p>	<p>依据课程内容，运用案例分析、分组讨论、分组游戏、角色扮演等形式。</p>